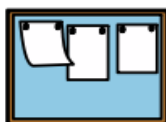




PRAVIDLA STD RADOST





Nástup do STD Radost

Uzavřením smlouvy a nástupem do STD Radost se zájemce stává **uživatelem** služby. Každý nově přijatý uživatel je podrobně seznámen s těmito pravidly STD, je nutné se těmito pravidly řídit. Pravidla jsou uživatelům (oběma cílovým skupinám) k dispozici ve vnitřních prostorách na informačních nástěnkách.



Provozní doba služby

STD Radost je otevřena od pondělí do pátku od 7:30 do 14.00 hodin. Z provozních důvodů a ve státní svátky je dílna zavřená. Uživatel je vždy předem o uzavření služby písemně informován.



Docházka uživatelů do služby

Každý uživatel má nasmlouvané požadované dny docházky a zvolenou pracovní činnost v dané dílně, v odůvodněných případech může být dílna uživateli změněna dle aktuální situace STD Radost (nemoc, dovolená, aj.). Na základě zvolené dílny označené 1-5 je uživatel s mentálním znevýhodněním informován o systému zvonění při jeho příchodu do služby. Uživatel vždy zvoní na dílnu, ve které má určitý den být (označení zvonku 1-5) a nahlásí tak svůj příchod pracovníkovi služby, ten jej pustí dovnitř. Jestliže se uživatel/opatrovník nemohou do dílny dozvonit, zazvoní buď na jinou dílnu, nebo na kancelář (sociální pracovníci/vedoucí). Uživatelé s duševním onemocněním přichází rovnou do své dílny bez zvonění. Příchod a odchod uživatele do služby je individuální, avšak příchod je nejdříve v 7:30 hodin a odchod nejpozději v 14:00 hodin. Každý uživatel musí nasmlouvanou dobu řádně dodržovat, v případě potřeby je možné provést změnu se sociálním pracovníkem.

V případě organizační změny v STD Radost (nemoc pracovníka, dovolená, změna náplně práce a činnosti v daný den apod.) je možné přidělit konkrétnímu uživateli jinou dílnu nebo pracovníka. Pracovník je s touto změnou seznámen vždy na ranní poradě. Uživatel je s touto změnou seznámen nejpozději při příchodu do dílny.

Náplň dne**První pracovní blok: 7:30 – 10:00/10:30**

Uživatel pracuje dle hodin a časového rozpětí, které si stanovil ve smlouvě.

Přestávka na svačinu

Přestávky během pracovní doby u osob s mentálním znevýhodněním, jsou rozděleny na dvě skupiny podle aktuální činnosti v dané dílně, tzn. dílna 1 a 4 má přestávku v 10:00 hodin, dílna 2, 3 a 5 má přestávku v 10:30 hodin. Přestávka trvá vždy půl hodiny. Pracovník je přítomen v jídelně a během přestávky dohlíží na uživatele, popřípadě pomůže s přípravou pokrmu a nápojů či s přenesením na stůl.

U osob s duševním onemocněním jsou přestávky individuální podle potřeby a zdravotního stavu uživatele a také podle nastavení jejich docházky.

Druhý pracovní blok: 10:30/11:00 – 12:00/12:30

Uživatel se po přestávce vrací s pracovníkem do své dílny a pokračují v pracovním bloku ve své práci.

Obědová pauza uživatelů a pracovníků: 12:00/12:30 – 12:30/13:00

Obědová pauza během pracovní doby u osob s mentálním znevýhodněním je rozdělena opět na dvě skupiny podle aktuální činnosti v dané dílně, tzn. dílna 1 a 4 chodí na oběd ve 12:00 hodin, dílna 2, 3 a 5 chodí na oběd ve 12:30 hodin. Pracovník je opět přítomen v jídelně a během přestávky dohlíží na uživatele, popřípadě pomůže s přípravou pokrmu a nápojů či s přenesením na stůl.

Obědová pauza v dílně pro osoby s duševním onemocněním je v době 11:30-12:00 hodin. V této době nejsou uživatelé v dílně přítomni. Uživatelé přichází do dílny po obědové pauze.



Třetí pracovní blok: 12:30/13:00 – 14:00

Po obědové pauze je možné mít v dílně třetí pracovní blok, během této doby, ale uživatelé s mentálním znevýhodněním často odchází domů nebo využívají možnost práce na počítači či tabletu. Jiní uživatelé mohou po obědové pauze odpočívat. Uživatel se může sám rozhodnout, jak chce tento čas využít.



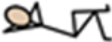

Uživatelé s duševním onemocněním, kteří mají nasmlouvané odpolední hodiny pro práci v dílně, přichází v 12:00 hodin a pracují do 14:00 hodin.



Ceník a poskytování stravy

Sociální služba je poskytována bezplatně. Každý uživatel má možnost odebírání obědů. Cena oběda je 90 Kč. Cena obědů se může měnit. Výběr a objednání obědů provádí s uživatelem provozní pracovník, který má obědy na starost. Změny v přihlášení a odhlášení obědů musí být provedeny vždy do 11:00 hod. den předem. V případě nedodržení této doby je uživatel povinen oběd zaplatit i v případě, že jej neodebere. Obědy jsou pro uživatele dováženy v termo nádobách od smlouvaného dodavatele. Jejich výdej probíhá přímo v prostorách STD Radost provozním pracovníkem. Obědy vyúčtuje za daný měsíc vedoucí služby, který následně uživateli předá lístek s celkovou částkou k uhrazení. Peníze za úhradu obědů přináší uživatel do služby vedoucímu/zástupci služby, nebo jej po domluvě s vedoucím může uhradit na účet.

Práva uživatele

1. Právo na důstojnost: 
 - Uživatel má právo sdělit, jak chce být osloven.
 - Uživatel se může sám rozhodnout, co mu vyhovuje a co ne, zda chce, aby mu bylo vykáno/tykáno.
2. Právo na soukromí: 
 - Uživatel má právo na osobní svobodu a svobodu pohybu, na své pracovní místo, skříňku na své věci.
 - Uživatel má právo na soukromí při hygieně.
 - Uživatel má právo v naléhavých a neodkladných situacích použít svůj mobilní telefon, nebo po domluvě s pracovníkem použít telefon služební.
3. Právo na osobní a rodinný život: 
 - Uživatel má právo na partnerský a jiný vztah.
 - Ve službě je možno po předchozí konzultaci a domluvě využít poradenství v oblasti intimních vztahů. Službu zajišťuje vyškolený pracovník STD.
4. Právo na svobodné rozhodování, přiměřené riziko a uplatnění vlastní vůle: 
 - Uživatel se může rozhodnout, s kým bude pracovat, s kým se cítí nejlépe – je možná změna klíčového pracovníka.
 - Uživatel si může zvolit práci, kterou chce dělat, a může ji také ukončit či změnit. Uživatel má právo říct, když se mu něco nelíbí a s čím nesouhlasí.
 - Uživatel může říct, co si myslí a co chce, má právo si stěžovat, má právo odmítnout souhlas se zveřejněním fotografie.
 - Uživatel si zvolí, jak se bude v dílně stravovat, jestli si bude jídlo nosit z domu, nebo bude odebírat obědy.

5. Právo na ochranu osobních a citlivých údajů:



- Uživatel má právo se na vyžádání podívat do své osobní složky, která je uložena v kanceláři sociálního pracovníka. Mám právo se domluvit na konzultacích se sociálním pracovníkem.

6. Právo svobodně projevovat své náboženství nebo víru:



- Uživatel má právo se účastnit mší pořádaných Charitou Opava.
- Uživatel má právo projevovat svou víru.

Povinnosti uživateleUživatel je povinen:

- Při činnosti v dílně se chovat tak, aby nedošlo k ohrožení zdraví v dílně.
- Vždy se předem omluvit, když ví, že nepřijde do dílny (osoby s duševním onemocněním vždy dostanou propustku pro potvrzení lékařem, v případě, že do dílny nepřijde/nedonese propustku je s uživatelem domluven náhradní den).
- Nahlásit pracovníkovi, že potřebuje opustit dílnu dříve, nebo přijde později.
- Kouřit pouze na místě určeném pro kouření na dvoře Charity.
- Dostatečně dopředu odhlásit oběd, jestliže ví, že nedorazí do dílny. Pokud oběd nebude včas odhlášen, uživatel si pro něj může přijít do 14:00 hodin, poté bude z hygienických důvodů vyhozen, a i tak jej musí zaplatit.
- Přinést si pracovní oděv a obuv, která se může během práce zašpinit, znehodnotit, v případě nehody mít oděv na výměnu.
- Řídit se pokyny pracovníka.
- Aktivně spolupracovat a zapojovat se do pracovních činností a aktivit.
- Respektovat přání a potřeby ostatních uživatelů, chovat se ohleduplně, slušně, nenadávat.
- V případě úrazu nebo nevolnosti ihned informovat pracovníka.

- Informovat pracovníka o možné škodě na majetku nebo o tom, když se stane něco neobvyklého (nevolnost jiného uživatele...). Uživatel odpovídá za škodu, která vznikla jeho úmyslným zaviněním na majetku STD Radost nebo jiným osobám. V případě takto vzniklé škody je povinen škodu v plné výši uhradit.
- Udržovat pořádek a čistotu ve vnitřních i venkovních prostorách STD Radost.
- Opatrně zacházet s vybavením dílny, neničit majetek služby a nic si neodnášet.
- Informovat se u pracovníka, jestliže nebude vědět, co má dělat, kam má jít.
- Uklidit si po své pracovní činnosti.
- Zapsat si svou aktivitu, příchod a odchod do svého sešitu. Pokud to uživatel nezvládne, pomůže pracovník.
- Spolupracovat na svém individuálním plánu a cílech se svým klíčovým pracovníkem.
- Dbát na to, aby nevystavil riziku infekční choroby, chřipky, průjmu a kožního onemocnění ostatní uživatele a pracovníky.

Porušení pravidel sociálně terapeutické dílny



V případě porušení těchto pravidel platí následující postup:

První porušení pravidel: Ústní napomenutí vedoucím/sociálním pracovníkem STD Radost je zaznamenáno do databázového systému.

Druhé a třetí opakované porušení pravidel: Písemné napomenutí vedoucím střediska. Jeden dokument obdrží uživatel, druhý opatrovník/pečující osoba, třetí zůstává ve složce uživatele.

Čtvrté porušení pravidel: Pokud předchozí napomenutí nevedla k nápravě nebo se jedná o fyzické ohrožení dalších osob, následuje ukončení smlouvy o poskytování sociální služby.

V případě závažného porušení pravidel (fyzické napadení druhé osoby, krádež a jiné jednání odpovídající skutkové podstatě trestného činu uvedeného v trestním

zákoníku) je ukončena smlouva okamžitě.

Práva a povinnosti zaměstnanců



- Zaměstnanci se řídí platnými právními předpisy ČR, Etickým kodexem pracovníků STD Radost.
- Zaměstnanci se chovají zdvořile a respektují jedinečnost každého uživatele, přistupují k němu s pochopením, úctou, empatií, trpělivostí a citlivě reagují na jeho potřeby.
- Zaměstnanci respektují důstojnost každého uživatele, jeho soukromí, důvěrnost jeho sdělení a neposkytují žádnou informaci bez jeho souhlasu třetí straně, s výjimkou situací, kdy je uživatel či jiná osoba přímo ohrožena na zdraví či životě.
- Zaměstnanci se zavazují zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích uživatelů, a to po celou dobu trvání jejich zaměstnaneckého poměru, stejně jako i v době po jeho skončení.
- Zaměstnanci mohou přijímat od uživatelů dary věcné povahy do maximální výše 150,- Kč, což však v žádném případě nebude mít vliv na kvalitu poskytované sociální služby. Není však dovoleno přijímat alkohol či drahé dary.
- Zaměstnanec má právo přiměřeně se bránit při slovní či fyzické agresi uživatele.
- Zaměstnanec (klíčový pracovník) má právo na výměnu svěřeného uživatele.

Možnost si stěžovat



- Každý uživatel má právo vyjádřit svoji nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby.
- Stížnost může podat ústně, písemně a anonymně.
- Při nástupu do služby je uživateli ukázána schránka podnětů a připomínek a také informační nástěnka, na které je vyvěšen postup pro podání stížnosti.

- Pro podání stížnosti ústně může osobně oslovit jakéhokoli pracovníka, jít přímo do kanceláře sociálního pracovníka nebo vedoucího pracovníka, a také může využít telefonický kontakt, který je vyvěšen na informační nástěnce ve vchodu STD Radost.
- Pro podání stížnosti písemnou formou může uživatel vyplnit **formulář pro podání stížnosti, podnětů a připomínek v STD Radost**, který je k dispozici na informační nástěnce v prostorách STD Radost umístěné hned vedle schránky podnětů a připomínek.
- V prostorách pro osoby s mentálním znevýhodněním je schránka společně s nástěnkou umístěna na zdi vedle výtahu. V prostorách pro osoby s duševním onemocněním je schránka společně s nástěnkou umístěna na schodišti naproti vchodovým dveřím.
- Další možností písemné formy pro podání stížnosti je využití e-mailové adresy, viz informační nástěnka.
- Pro anonymní podání stížnosti (tj. bez uvedení kontaktních údajů) má uživatel možnost využít naši schránku důvěry umístěnou ve vchodu do STD Radost. Poté odpověď na stížnost bude vyvěšena k nahlédnutí na nástěnce.
- Postup pro podání stížnosti je více rozepsán ve standardu č. 7.
- V případě, že uživatel neumí číst a psát, jeho stížnost může být podána prostřednictvím pracovníka v sociálních službách, sociálního pracovníka nebo jiné oprávněné osoby.

Uložení cenných věcí v trezoru vedoucí služby



- Každý uživatel má v případě potřeby možnost uložit své cenné věci (větší obnos peněz, šperky, předměty, které považují za důležité aj) v trezoru v kanceláři vedoucí služby.
- Tyto věci předá uživatel vedoucímu služby za přítomnosti dalšího pracovníka. Do určitého formuláře vypíše vedoucí uložený druh věcí, datum uložení nebo vydání a

obě strany tento formulář podepíší. Věci jsou uživateli vydány na vlastní žádost.

- Je doporučováno, aby uživatel raději své cenné věci nebo věci, které považuje za důležité, do dílny nenosil.